

UN MODELE DE LA DIVERGENCE DE LA SATISFACTION DES INDIVIDUS A L'EGARD DE LA PROTECTION SOCIALE COMPLEMENTAIRE D'ENTREPRISE : un essai de validation des hypothèses théoriques formulées

Gwénaëlle POILPOT-ROCABOY

Docteur en Sciences de Gestion de l'I.A.E. de l'Université de Poitiers

RESUME

Les dépenses de protection sociale complémentaire forment une part croissante des charges salariales des entreprises françaises. Elles représentent désormais une dimension non négligeable de la rémunération globale des salariés. De ce fait, le contentement des individus à l'égard des prestations sociales complémentaires conditionne leur satisfaction par rapport à leur rétribution globale. L'objet de la communication est, d'une part, de proposer un modèle des déterminants de la satisfaction des individus à l'égard des prestations de protection sociale complémentaire. Les fondements théoriques du modèle s'inspirent de la théorie de la divergence, de la théorie de l'équité et du principe de la justice organisationnelle. Une étude empirique de la perception des individus de leur niveau de satisfaction à l'égard de l'assurance groupe permet, d'autre part, de valider certaines hypothèses théoriques formulées dans le modèle.

I. INTRODUCTION

La protection sociale complémentaire d'entreprise, nommée également assurance groupe, correspond aux régimes de prévoyance et de retraite des salariés dont les prestations s'ajoutent aux garanties prévues dans le cadre de la protection sociale obligatoire (Sécurité Sociale et régimes de retraite complémentaire obligatoires). Elle procure une couverture sociale complémentaire lors de l'émergence d'événements défavorables tels que le décès, l'incapacité de travail, l'invalidité, la maladie ou lors du départ en retraite d'un individu. La mise en place d'une assurance groupe dans l'organisation résulte d'une convention collective, d'un accord d'entreprise, d'un référendum des salariés ou d'une décision unilatérale de l'employeur. Elle est souscrite par l'entreprise, au bénéfice de l'ensemble ou d'une catégorie de salariés, auprès d'un organisme d'assurance telle qu'une compagnie d'assurance régie par le code des Assurances, une institution de prévoyance régie par le code de la Sécurité sociale ou une mutuelle régie par le code de la Mutualité.

Les dépenses de protection sociale complémentaire constituent, aujourd'hui, une part croissante des dépenses salariales dans les entreprises françaises. Un développement rapide des plans de retraite et de prévoyance complémentaire est, en effet, constaté depuis la fin des années 1970. Alors que les cotisations patronales facultatives de retraite complémentaire et de prévoyance (part des cotisations complémentaires qui dépasse le minimum obligatoire) s'élevaient à 2,6% en sus du salaire direct en 1975, elles sont évaluées à 3,6% en sus du salaire brut en 1984 (Coutrot et Madinier, 1986). Une étude des bilans sociaux de 255 entreprises représentatives des 2000 plus grandes firmes françaises évalue la croissance des seules dépenses de protection sociale complémentaire (hors cotisations sociales obligatoires) à 28,6% pour la période 1979-1989 (Allouche, 1992). Cette croissance dépasse largement l'augmentation du salaire annuel moyen évalué à 12,76% pour cette même période. Au sein de l'ensemble des contributions socio-économiques des entreprises, un glissement progressif, qui s'accélère à partir de 1984, en faveur des contributions sociales et au détriment des contributions économiques est ainsi observé.

Les implications de cette progression de la part des dépenses de protection sociale complémentaire dans la part des dépenses salariales des entreprises sont doubles. Premièrement, les salariés semblent progressivement intégrer les prestations de prévoyance et de retraite facultatives dans leur rémunération globale. Le baromètre Cardif sur la prévoyance collective révèle, en effet, que 62% des salariés interrogés en 1992 (contre 52% en 1991 et 50% en 1990) considèrent la prévoyance collective (définie comme l'ensemble des prestations complémentaires de maladie, d'invalidité, d'incapacité, de décès, de retraite) comme un avantage faisant partie de la rémunération. Cette forme d'avantage peut alors être nommée rémunération à long et très long terme (Besseyre Des Horts, 1988), périphérique statutaire ou collectif (Donnadieu, 1993), couverture sociale (Deguy, 1989), contribution sociale (Allouche, 1992), rétribution extrinsèque (Sire, 1993) ou rémunération indirecte et différée. Deuxièmement, la protection sociale complémentaire d'entreprise constituant une part significative de la rémunération, la satisfaction à son égard est désormais une condition qui contribue à la satisfaction des individus par rapport à leur rétribution globale (Miceli et Lane, 1991).

Dans un souci de rentabiliser les dépenses de protection sociale complémentaire de l'entreprise par une amélioration de la satisfaction des individus à l'égard de leur rémunération globale, il est impératif d'accroître l'efficacité des avantages sociaux en matière de contentement des salariés. Sur la base des recherches effectuées sur les déterminants de la satisfaction des individus au travail, sur les déterminants de la satisfaction des individus à l'égard de la rémunération en général et des avantages sociaux en particulier¹, un modèle de la divergence de la satisfaction des individus à l'égard de la protection sociale complémentaire est proposé (II). Une analyse empirique de la perception des salariés de leur niveau de satisfaction à l'égard de l'assurance groupe permet de valider certaines des hypothèses formulées (III).

II. UN MODELE DE LA DIVERGENCE DE LA SATISFACTION DES INDIVIDUS A L'EGARD DE LA PROTECTION SOCIALE COMPLEMENTAIRE

Les fondements théoriques du modèle proposé des déterminants de la satisfaction à l'égard de l'assurance groupe résultent des contributions de diverses recherches antérieures. Une description des variables du modèle semble essentielle à une meilleure compréhension.

Les fondements théoriques du modèle

La théorie de la divergence est le fondement principal du modèle de la satisfaction à l'égard de l'assurance groupe proposé. La théorie de l'équité et le principe de la justice organisationnelle distinguent diverses variables de ce modèle.

La théorie de la divergence

Il résulte de l'adaptation de la théorie de la divergence (Discrepancy Theory) à l'étude du contentement des individus au travail (Locke, 1969) ou de leur contentement à l'égard d'une dimension du travail telle que la rémunération (Lawler, 1971; Dyer et Thériault, 1976; Weiner, 1980; Thériault, 1983; Heneman et Schwab, 1985; Miceli et Lane, 1991) que la satisfaction d'un salarié est déterminée par sa perception de la différence entre ce qu'il désire retirer de son travail et ce qu'il retire effectivement.

Fondé sur cette théorie, le modèle proposé (figure 1) suppose que la satisfaction d'un individu à l'égard de la protection sociale complémentaire est déterminée par la différence entre sa perception des prestations d'assurance groupe désirées (variable a du modèle) et sa perception des prestations d'assurance groupe reçues (variable b) (H1).

Ainsi, une adéquation quantitative et qualitative entre les prestations désirées et les prestations reçues engendre la satisfaction du salarié à l'égard de la protection sociale complémentaire. En revanche, lorsque l'individu constate une divergence entre ce qu'il désire recevoir et ce qu'il reçoit effectivement comme prestations sociales complémentaires, son insatisfaction est immédiate. Cette insatisfaction peut, d'une part, résulter de la perception d'une insuffisance quantitative et/ou qualitative des prestations d'assurance groupe reçues ($a > b$). Dans ce premier cas, le niveau (montant des garanties) des prestations reçues est inférieur à celui désiré et/ou la nature (type de garanties: assurance maladie, invalidité, incapacité, décès, retraite...) des prestations désirées n'a pas été reçue. L'insatisfaction peut, d'autre part, procéder de la perception d'un excès quantitatif et/ou qualitatif des prestations d'assurance groupe reçues ($a < b$). Dans ce second cas, le niveau des prestations reçues est supérieur à celui désiré et/ou la nature des prestations reçues n'a pas été désirée par l'individu.

La théorie de l'équité

La théorie de l'équité (Adams, 1963-1965) ou théorie de la justice distributive stipule qu'une personne compare ses contributions à l'entreprise

et les rétributions qu'elle retire de son travail, à celles d'autres personnes prises comme points de repère. Un état d'iniquité existe lorsque l'individu perçoit que le ratio de ses contributions et de ses rétributions est différent de celui de la personne à laquelle il se compare. Le sentiment d'équité ou d'iniquité qui se dégage de cette comparaison sociale (Festinger, 1954) détermine son état de satisfaction.

L'adaptation de cette théorie à l'étude de la satisfaction à l'égard d'une dimension de la rémunération telle que l'assurance groupe engendre la formulation d'une hypothèse (H2): la perception des prestations sociales reçues par d'autres personnes prises comme points de repère influence, d'une part, la perception des prestations d'assurance groupe désirées et, d'autre part, la perception des prestations d'assurance groupe reçues. Les personnes prises en référence peuvent être internes ou externes à l'entreprise. Ainsi, au sein de la firme, un non-cadre peut, par exemple, inventorier les efforts de l'entreprise en matière de protection sociale complémentaire des cadres et, par comparaison, revendiquer une amélioration de sa couverture sociale (prestations désirées) et/ou exprimer une forte insatisfaction à l'égard des prestations reçues dans l'éventualité d'une politique sociale en faveur des cadres. Ce même non-cadre peut également comparer les prestations de protection sociale complémentaire reçues par un non-cadre d'une entreprise appartenant au même secteur d'activité ou à un secteur d'activité différent. La perception d'une supériorité des prestations attribuées dans d'autres entreprises engendre certainement un accroissement des prestations de protection sociale désirées et une insatisfaction à l'égard des prestations reçues. Du fait du développement actuel des études concernant les pratiques des entreprises en matière de salaires et de compléments de rémunération (CERC, Expansion...), il est probable que la variable "perception des prestations d'assurance groupe reçues par d'autres salariés pris comme points de repère" joue dans l'avenir un rôle grandissant en favorisant la comparaison sociale inter-entreprises.

Le principe de la justice organisationnelle

Dans le cadre de l'étude de la satisfaction à l'égard de la rémunération, le principe de la justice organisationnelle (Greenberg, 1990) associe le concept de justice distributive centré sur l'équité du montant de salaire reçu et le concept de justice du processus (Farlin, Sweeney, 1992) centré sur l'équité du mode de gestion des salaires et des moyens utilisés pour les déterminer. Le niveau de la rémunération (selon le principe de justice distributive) et la façon dont elle est gérée

(selon le principe de justice du processus) sont ainsi supposés influencer la satisfaction des individus à son égard (Dyer et Thériault, 1976; Thériault, 1983; Heneman et Schwab, 1989; Miceli et Lane, 1991).

L'adaptation du principe de la justice organisationnelle au modèle de la satisfaction à l'égard des avantages sociaux engendre la formulation de deux hypothèses : la perception du salarié du niveau et de la nature des prestations (H3) ainsi que sa perception du caractère adéquat de la gestion des prestations de protection sociale complémentaire (H4) influencent sa satisfaction à l'égard des prestations d'assurance groupe qu'il reçoit.

L'ensemble de ces fondements théoriques déterminent le mécanisme général du modèle (la satisfaction résulte de l'écart perçu par le salarié entre les prestations sociales désirées et reçues) et insère trois variables explicatives de la perception des prestations reçues et désirées par l'individu : la comparaison sociale, le niveau et la gestion des avantages sociaux. D'autres déterminants sont intégrés dans ce modèle.

Les variables du modèle

La satisfaction d'un individu à l'égard de la protection sociale complémentaire résulte de l'adéquation entre leur perception des prestations désirées et leur perception des prestations reçues (H1). Chacune de ces deux perceptions sont présumées déterminées par cinq facteurs (figure 1).

Le premier facteur d'influence de la perception des prestations d'assurance groupe désirées (variable a du modèle) procède de l'évaluation par la personne du niveau et de la nature de ses besoins en matière de protection sociale complémentaire. Une corrélation positive entre les besoins de couverture sociale complémentaire perçus et l'assurance groupe désirée est ainsi attendue (H5).

Le second facteur est la perception de la situation financière de l'entreprise. L'effet de cette variable sur la satisfaction du salarié à l'égard de sa rémunération est mise en exergue par Goodman (1974), Dyer et Thériault (1976) et Thériault (1983). L'intégration de cette variable au modèle résulte de l'hypothèse qu'un individu qui perçoit la situation financière de son entreprise comme étant favorable est tenté de lui réclamer une meilleure protection sociale complémentaire dans un contexte de crise financière et de désengagement progressif des régimes de Sécurité sociale (H6).

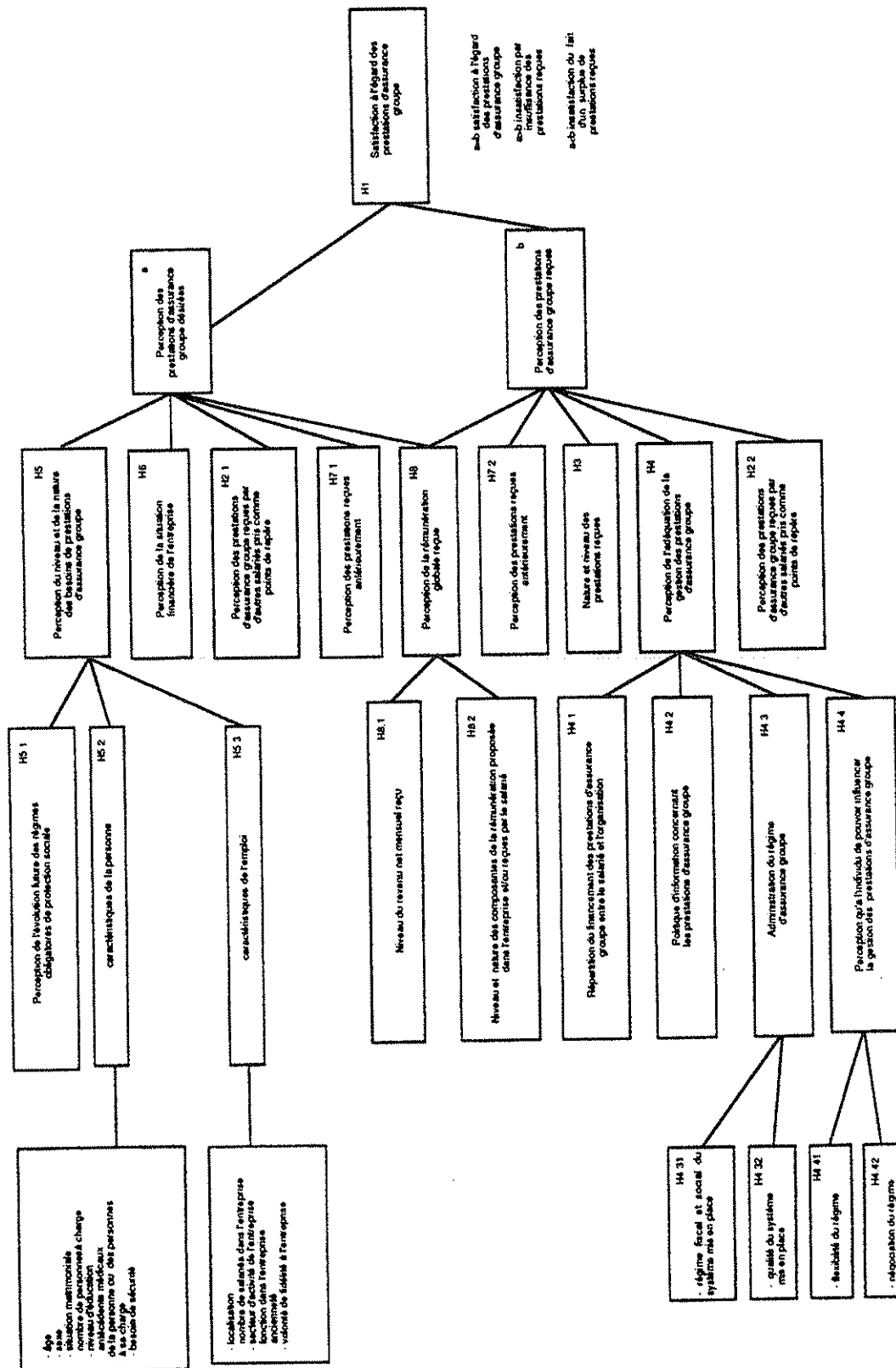


Figure 1

Le modèle de la divergence des déterminants de la satisfaction à l'égard des prestations de protection sociale complémentaire

Le troisième facteur, la perception des prestations d'assurance groupe reçues par d'autres salariés pris comme points de repère, résulte du principe d'équité antérieurement développé (H2).

La perception des prestations reçues antérieurement est le quatrième facteur supposé influencer le désir de prestations d'assurance groupe de l'individu. Cette variable constitue, depuis le premier modèle de la divergence (Lawler, 1971), un déterminant des perceptions de la rémunération désirée et de la rémunération reçue. L'adoption de cette variable dans le modèle est motivée par la logique couramment admise par les individus ("logique du toujours plus") qui exige que les prestations désirées soient supérieures ou au moins égales à celles perçues antérieurement (H7).

La perception de la rémunération globale reçue est le cinquième facteur d'influence du désir de prestations sociales du salarié. Le désir de protection sociale complémentaire est, en effet, présupposé lié au niveau de salaire direct reçu et aux diverses composantes de la rémunération proposées dans l'entreprise ou reçues par le salarié (H8). Ceci se justifie par le fait qu'un individu peut préférer bénéficier d'une augmentation de salaire, d'une voiture de fonction... plutôt que d'un complément de couverture sociale.

La perception des prestations d'assurance groupe reçues (variable *b* du modèle) est, de même, déterminée directement par cinq facteurs. Sur la base du principe de la justice organisationnelle et des travaux de Miceli et Lane (1991), la perception du caractère adéquat de la gestion des prestations d'assurance groupe (H4) ainsi que la nature et le niveau des prestations d'assurance groupe reçues (H3) sont supposés constituer les déterminants essentiels de la perception des prestations reçues. Cependant, la nature et le niveau des prestations reçues antérieurement (H7), la perception des prestations d'assurance groupe reçues par d'autres personnes prises comme points de repère (H2) et la perception de la rémunération globale reçue (H8) sont, de la même façon, présumés influencer la perception des prestations d'assurance groupe reçues.

La validation de quelques unes des hypothèses formulées dans ce modèle théorique des déterminants de la satisfaction des individus à l'égard de la protection sociale complémentaire est tentée à partir d'une enquête de la perception des salariés de leur protection sociale complémentaire.

III. UNE ANALYSE EMPIRIQUE DE LA SATISFACTION DES INDIVIDUS À L'ÉGARD DE LA PROTECTION SOCIALE COMPLÉMENTAIRE

L'exploitation du fichier de données d'une étude réalisée en 1990 par B.V.A. à la demande de la société d'assurance Cardif sur la perception de la protection sociale complémentaire de 1142 salariés appartenant à une entreprise française de plus de 200 salariés du secteur privé permet, d'une part, par une analyse unidimensionnelle d'évaluer le niveau de satisfaction perçu des individus à l'égard de l'assurance groupe. Elle permet, d'autre part, par une analyse multidimensionnelle de valider quelques hypothèses formulées dans le modèle théorique.

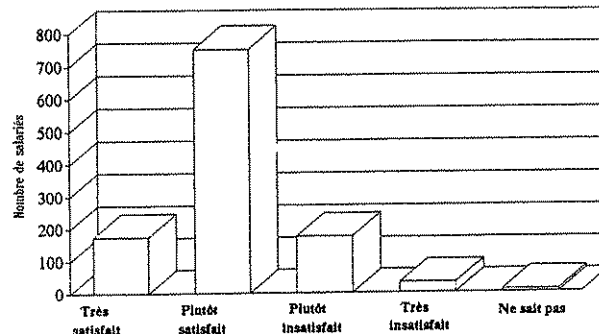
L'analyse unidimensionnelle

L'analyse unidimensionnelle dévoile que la majorité des individus se déclarent globalement satisfaits de la protection sociale complémentaire dont ils bénéficient dans leur entreprise. En effet, les graphiques 2 et 3 révèlent que 926 salariés soit 81% des individus interrogés sont satisfaits de l'assurance groupe. Toutefois, il convient de préciser que l'ampleur de ce chiffre est essentiellement due à l'importance du nombre des individus plutôt satisfaits. En effet, alors que seuls 174 individus (15,2%) sont très satisfaits de leurs prestations sociales complémentaires, 752 salariés (65,8%) en sont plutôt satisfaits. 175 personnes (15,3%) sont plutôt insatisfaites de leurs prestations, 32 sont très insatisfaites (2,8%) et 9 (0,8%) ne se prononcent pas.

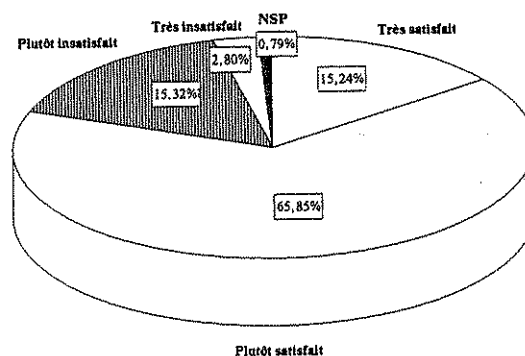
L'analyse multidimensionnelle

L'application d'une analyse multidimensionnelle à l'étude de la satisfaction des individus à l'égard de l'assurance groupe a pour but de mettre en exergue les caractéristiques qui opposent principalement la population des salariés satisfaits à l'égard de la protection sociale complémentaire de la population des individus insatisfaits à l'égard de l'assurance groupe. L'analyse factorielle discriminante, dont l'objet est de révéler les déterminants fondamentaux qui distinguent un ou plusieurs groupes de personnes, satisfait cet objectif. Son application nécessite, dans un premier temps, de choisir un certain nombre de variables supposées mesurer les caractéristiques sur lesquels les groupes étudiés diffèrent principalement. Les résultats obtenus permettent de valider certaines hypothèses formulées dans le modèle théorique.

Graphique 2 : Répartition en volume des individus par classe de satisfaction à l'égard de la protection sociale complémentaire (Année 1990, N=1142)



Graphique 3 : Répartition en pourcentage des individus par classe de satisfaction à l'égard de la protection sociale complémentaire (Année 1990, N=1142)



Variables	Question n°	Codification des réponses
V2	Q3 : Taille de l'entreprise	0 - 200 à 499 salariés / 1 - 500 à 999 salariés 2 - plus de 1000 salariés
V4	Q6 : Réception d' informations collectives	0 - Jamais / 1 - Rarement / 2 - Très souvent
V5	Q7 : Satisfaction à l'égard des informations collectives reçues	0 - Pas du tout / 1 - Peu 2 - Assez / 3 - Beaucoup
V6	Q9 : Réception d' informations personnalisées	0 - Jamais / 1 - Rarement / 2 - Très souvent
V7	Q10 : Satisfaction à l'égard des informations personnalisées reçues	0 - Pas du tout / 1 - Peu 2 - Assez / 3 - Beaucoup
V8 à V17	Q14 : Prestations dont le salarié pense bénéficier :	0 - Non / 1 - Oui
V8	Remboursement maladie à un niveau conventionné	
V9	Remboursement maximum frais médicaux de haut niveau	
V10	Capital ou rente décès	
V11	Capital ou rente d'invalidité	
V12	Indemnisation de l'incapacité de travail	
V13	Remboursement des frais de chirurgie et hospitalisation	
V14	Bien être, remise en forme, cure d'amaigrissement	
V15	Remboursement 100% lunettes, lentilles et frais dentaires	
V16	Garanties d'assistance	
V17	Prise en charge du confort lors de l'hospitalisation	
V18	Q 16 : Possibilité de bénéficier de prestations optionnelles	0 - Non / 1 - Oui

Tableau 4 : Présentation des variables de l'analyse discriminante

V19 à V32	Q18 : Les prestations optionnelles :	0 - Non / 1 - Oui
V19	Confort lors de l'hospitalisation	
V20	Remboursement maximum des frais médicaux	
V21	Meilleure couverture du risque décès	
V22	Meilleure couverture du risque invalidité	
V23	Meilleure couverture du risque incapacité de travail	
V24	Bien être, remise en forme	
V25	Epargne retraite	
V26	Assistances diverses	
V27	Remboursement 100% lunettes...	
V28	Remboursement 100% hospitalisation	
V29	Achat d'actions	
V30	Placements financiers	
V31	Assurance vie	
V32	Autres	
V33	Q19.1 : Perception de la protection sociale complémentaire comme un élément qui rend une entreprise plus attractive qu'une autre	0 - Non 1 - Oui
V34	Q19.2 : Perception de la protection sociale complémentaire comme un droit acquis pour les salariés	0 - Non 1 - Oui
V35	Q19.3 : Perception de la protection sociale complémentaire comme un élément de rémunération	0 - Non 1 - Oui
V36	Q19.4 : Perception de la protection sociale complémentaire comme un élément de fidélisation à l'entreprise	0 - Non 1 - Oui
V37	Q22 : Satisfaction des salariés (variable expliquée)	1 - Non satisfait / 2 - Satisfait
V38	Q23 : Perception de la nécessité d'un réexamen des systèmes de prévoyance	0 - Non 1 - Oui
V39	Q26 : Perception que les problèmes de Sécurité Sociale sont préoccupants	0 - Non 1 - Oui
V40	Q28 : Acceptation d'une réduction des prestations de prévoyance	0 - Non 1 - Oui
V41	Q29 : Acceptation d'une augmentation des cotisations	0 - Non / 1 - Oui
V42	Q31 : Acceptation qu'une augmentation de salaire soit affectée à la prévoyance	0 - Non 1 - Oui
V43	Q44 : Perception d'une détérioration future des régimes de retraite	0 - Non 1 - Oui
V44	Q56 : Perception de la protection sociale complémentaire comme étant aussi importante que la rémunération	0 - Non 1 - Oui
V45	C1 : Fonction dans l'entreprise	0 - Ouvrier / 1 - Employé 2 - Cadre moyen / 3 - Cadre supérieur
V46	C2 : Age du salarié	0 - Moins de 25 ans / 1 - de 25 à 34 ans 2 - de 35 à 49 ans / 3 - de 50 à 59 ans 4 - Plus de 60 ans
V47	C3 : Situation de famille	0 - Célibataire / 1 - Non célibataire
V48	C4 : Activité professionnelle du conjoint	0 - Non / 1 - oui
V49	C5 : Nombre d'enfants à charge	0 - Pas d'enfant / 1 - 1 enfant / 2 - 2 enfants 3 - 3 enfants / 4 - 4 enfants et plus
V50	C6 : Niveau de revenu net mensuel	0 - Moins de 5000F / 1 - de 5000 à 8000F 2 - de 8000 à 10000F / 3 - de 10000 à 15000F 4 - de 15000 à 20000F / 5 - de 20000 à 25000F 6 - de 25000 à 35000F / 7 - de 35000 à 40000F 8 - Plus de 40000F
V51	C7 : Type d'habitat	1 - Commune rurale 2 - Agglomération de - de 20000 habitants 3 - De 20000 à moins de 100000 habitants 4 - De 100000 à moins de 200000 habitants 5 - De 200000 habitants et plus 6 - Paris

Les variables retenues dans l'analyse

La majorité des questions posées dans l'étude de 1990 sur la perception des individus à l'égard de la protection sociale complémentaire sont retenues dans l'analyse. Les variables correspondant à ces questions ainsi que les codages qui leurs ont été attribués sont présentés dans le tableau 4.

Les résultats de l'analyse discriminante

Le but de l'analyse discriminante est de distinguer, parmi l'ensemble des variables présentées dans le tableau 4, la combinaison de variables qui discriminent le plus le groupe des salariés satisfaits du groupe des salariés non satisfaits à l'égard de la protection sociale complémentaire. Cette combinaison de variables appelée fonction discriminante est de la forme :

$$D_i = d_1 Z_{i1} + d_2 Z_{i2} + \dots + d_n Z_{in}$$

où D_i désigne la valeur de la fonction discriminante pour l'individu i , d_j ($j=1$ à n) les paramètres de pondération et Z_{ij} ($j=1$ à n) les valeurs standardisées des n variables discriminantes. Les coefficients de pondération d_j sont estimés de telle sorte qu'ils résultent de la

"meilleure" séparation entre les groupes. Deux individus k et l sont ressemblants quand les valeurs de la fonction discriminante qui leur sont associées, respectivement D_k et D_l , sont très proches.

Le tableau 5 indique que l'analyse discriminante a sélectionné une combinaison de 20 variables pour discriminer le mieux possible les individus satisfaits des individus insatisfaits à l'égard de l'assurance groupe. Cette combinaison de 20 variables discriminantes permet de classer correctement 77,67% (percent of "grouped" cases correctly classified) des individus dans les deux groupes. Les variables permettant d'atteindre ce bon niveau de classement des individus sont la perception de la nécessité d'un réexamen des régimes (V38), la prestation capital ou rente de décès (V10), le remboursement maximum des frais médicaux (V9), la réception d'information collective (V4), le remboursement des frais de chirurgie et d'hospitalisation (V13), la garantie optionnelle confort lors de l'hospitalisation (V19), la situation de famille (V47), la réception d'information personnalisée (V6), la perception de la prévoyance comme étant un droit acquis (V34), la fonction dans l'entreprise (V45), l'indemnisation

Etape	Variables	Wilks' Lambda
1	V38	0,91658
2	V10	0,85927
3	V9	0,82635
4	V4	0,80422
5	V13	0,78969
6	V19	0,78414
7	V47	0,77802
8	V6	0,77296
9	V34	0,76810
10	V45	0,76367
11	V12	0,75581
12	V15	0,75381
13	V2	0,75197
14	V26	0,75054
15	V46	0,74923
16	V42	0,74821
17	V17	0,74729
18	V44	0,74643
19	V8	0,74563
20	V43	0,74493

Tableau 5 : Sélection des variables discriminantes par la procédure du stepwise de Wilks

de l'incapacité de travail (V12), le remboursement à 100% des lunettes (V15)..., la taille de l'entreprise (V2), la garantie optionnelle des assistances diverses (V26), l'âge des individus (V46), l'acceptation qu'une augmentation de salaire soit affectée à la prévoyance (V42), la prise en charge du confort lors de l'hospitalisation (V17), la perception que la prévoyance est aussi importante que la rémunération (V44), le remboursement des frais maladie à taux conventionné (V8) et la perception d'une détérioration future des régimes de retraite (V43).

La fonction discriminante prend alors la forme :

$$D_i = d_1 V38_i + d_2 V10_i + d_3 V9_i + d_4 V4_i + d_5 V13_i + d_6 V19_i + d_7 V47_i + d_8 V6_i + d_9 V34_i + d_{10} V45_i + d_{11} V12_i + d_{12} V15_i + d_{13} V2_i + d_{14} V26_i + d_{15} V46_i + d_{16} V42_i + d_{17} V17_i + d_{18} V44_i + d_{19} V8_i + d_{20} V43_i$$

Les coefficients estimés de la fonction discriminante standardisée sont :

$$\begin{aligned} d_1 &= -0,52350 & d_2 &= 0,22883 & d_3 &= 0,20447 \\ d_4 &= 0,24260 & d_5 &= 0,19633 & d_6 &= 0,10046 \\ d_7 &= -0,23961 & d_8 &= 0,14092 & d_9 &= 0,18032 \\ d_{10} &= 0,19169 & d_{11} &= 0,12221 & d_{12} &= 0,09367 \\ d_{13} &= 0,10029 & d_{14} &= 0,09594 & d_{15} &= -0,09177 \\ d_{16} &= -0,06795 & d_{17} &= 0,07255 & d_{18} &= 0,07044 \end{aligned}$$

$$d_{19} = 0,06534 \quad d_{20} = -0,06137$$

La fonction discriminante s'écrit alors sous la forme :

$$D_i = -0,52350 V38_i + 0,22883 V10_i + 0,20447 V9_i + 0,24260 V4_i + 0,19633 V13_i + 0,10046 V19_i - 0,23961 V47_i + 0,14092 V6_i + 0,18032 V34_i + 0,19169 V45_i + 0,12221 V12_i + 0,09367 V15_i + 0,10029 V2_i + 0,09594 V26_i - 0,09177 V46_i - 0,06795 V42_i + 0,07255 V17_i + 0,07044 V44_i + 0,06534 V8_i - 0,06137 V43_i$$

Les résultats de l'analyse discriminante énoncent, par conséquent, que la nature des prestations dont les salariés pensent bénéficier (V10, V9, V13, V12, V15, V8), l'information collective ou personnelle reçue par les individus (V4 et V6) sur les régimes de protection sociale complémentaire, les caractéristiques de la personne -telles que sa situation de famille (V47), sa fonction dans l'entreprise (V45), son âge (V46)-, les caractéristiques de l'entreprise -telle que sa taille (V2)-, la perception d'une détérioration future des régimes de retraite (V43), ainsi que le bénéfice de certaines prestations optionnelles (V19, V26) sont des variables qui discriminent les salariés satisfaits des salariés insatisfaits à l'égard de l'assurance groupe.

	Perception des salariés de leur niveau de satisfaction à l'égard de la protection sociale complémentaire dont ils bénéficient
Résultats de l'analyse unidimensionnelle	- 81% des salariés déclarent être globalement satisfaits à l'égard des prestations de protection sociale complémentaire dont ils bénéficient.
Résultats de l'analyse discriminante	- Mise en exergue du pouvoir discriminant de la nature des prestations reçues, de l'information collective ou personnelle reçue, des caractéristiques de la personne (situation de famille, âge, fonction dans l'entreprise), des caractéristiques de l'entreprise (taille), de la perception d'une détérioration future des régimes de retraite, du bénéfice de certaines prestations optionnelles.
Validation des hypothèses théoriques formulées dans le modèle de la divergence de la satisfaction des individus à l'égard de l'assurance groupe	- Le pouvoir discriminant de la variable information et du bénéfice de prestations optionnelles n'infirme pas les hypothèses H4, H4.2, H4.4, H4.41 du modèle théorique proposé. Ainsi, les influences de l'information reçue concernant les prestations sociales complémentaires et de la flexibilité du régime sur la satisfaction des individus à l'égard de l'assurance groupe sont affirmées. - Le pouvoir discriminant des variables caractéristiques de la personne, caractéristiques de l'entreprise et perception d'une détérioration future des régimes de retraite n'infirme pas les hypothèses H5, H5.1, H5.2, H5.3 du modèle. Les impacts de la perception de l'évolution future des régimes obligatoires de protection sociale, des caractéristiques de la personne et des caractéristiques de l'emploi sur la satisfaction des individus à l'égard de l'assurance groupe sont, de même, confirmés. - Le pouvoir discriminant de la variable nature des prestations n'infirme pas l'hypothèse H3 du modèle. Ainsi, la nature et le niveau des prestations reçues restent supposés influencer la satisfaction du bénéficiaire d'assurance groupe.

Tableau 6 : Synthèse des principaux résultats de l'analyse empirique de la perception des salariés de leur niveau de satisfaction à l'égard de leur protection sociale complémentaire

IV. CONCLUSION

Face à la croissance de la part des dépenses de protection sociale complémentaire dans les dépenses salariales des entreprises, la satisfaction des individus à l'égard de l'assurance groupe devient une nécessité. Dans un but d'accroissement de la rentabilité de ces dépenses, un modèle théorique des déterminants de la satisfaction des salariés à l'égard de l'assurance groupe est proposé. Il est fondé sur les théories de la divergence, de l'équité et du principe de la justice organisationnelle.

Une étude empirique de la satisfaction des individus à l'égard de l'assurance groupe, dont les résultats sont synthétisés dans le tableau 6,

permet d'une part, par une analyse unidimensionnelle, de conclure à un niveau global de satisfaction correct de la majorité des bénéficiaires d'assurance groupe. Elle suggère, d'autre part, par une analyse multidimensionnelle, que certaines hypothèses théoriques du modèle de la divergence de la satisfaction des salariés à l'égard de la protection sociale complémentaire ne sont pas infirmées. En effet, le pouvoir discriminant des variables liées à l'information, à la flexibilité du régime, aux caractéristiques de la personne, aux caractéristiques de l'entreprise, à la perception de l'évolution des régimes légaux de protection sociale et à la nature des prestations reçues n'infirmes pas les hypothèses H4, H4.2, H4.4, H4.41, H5, H5.1, H5.2, H5.3 et H3 du modèle de la divergence présenté.

¹ Pour une synthèse de ces recherches voir P. Roussel "L'efficacité des rémunérations sur la motivation et la satisfaction au travail", Rapport FNEGE-AGRH, 1992 ; "Des modèles de la satisfaction à l'égard du salaire : les modèles de la divergence", Actes du 3ème Congrès de l'AGRH, Lille, les 19 et 20 novembre 1992, p 584-591 ; G. Poilpot-Rocaboy "La satisfaction des individus à l'égard d'une dimension de la rémunération: le cas de la protection sociale complémentaire d'entreprise", 4ème Congrès de l'AGRH, Jouy-en-Josas, les 18 et 19 novembre 1993 ; "La protection sociale complémentaire d'entreprise : un outil de gestion des ressources humaines ? Analyse théorique et étude de perception", Thèse de Doctorat de Sciences de Gestion, Université de Poitiers, Juillet 1994.

BIBLIOGRAPHIE :

- Adams, J.S. (1963) - Toward an understanding of inequity, *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422-436.
- Adams, J.S. (1965) - Injustice in social exchange, 267-299 in Berkowitz, L., *Advances in experimental social psychology*, New York, Academic Press.
- Allouche, J. (1992) - Les dépenses sociales des entreprises : une approche de 255 bilans sociaux d'entreprises 1979-1989, *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, 3, 39-47.
- Besseyre Des Horts, C.H. (1988) - Gérer les ressources humaines dans l'entreprise. Concept et outils, Paris, les éditions d'organisation, 190p.
- Coutrot, T. et Madinier, P. (1986) - Les compléments du salaire, Paris, Documents du Centre d'Etude des Revenus et des Coûts, 83, 120p.
- Deguy, M. (1989) - Politique des ressources humaines dans l'entreprise, Paris, les éditions organisation.
- Donnadieu, G. (1993) - Du salaire à la rétribution. Pour une nouvelle approche des rémunérations, Paris, les éditions Liaisons, 202p.
- Dyer, L. et Thériault, R. (1976) - The determinants of pay satisfaction, *Journal of applied Psychology*, 61, 596-604.
- Farlin, D.B. et Sweeney, P.D. (1992) - Distributive and justice as predictors of satisfaction with personal and organizational outcomes, *Academy of Management Journal*, 35, 626-637.
- Festinger, L. (1954) - A theory of social comparison processes, *Human Relations*, 7, 117-140.
- Goodman, P.S. (1974) - An examination of referents used in the evaluation of pay,

- Organizational Behavior and Human Performance, 12, 170-195.
- Greenberg, J. (1990) - Organizational justice : Yesterday, today and tomorrow, Journal of Management, 16, 399-432.
- Heneman III, H.G. et Schwab, D.P. (1985) - Pay satisfaction : its multidimensional nature and measurement, International Journal of Psychology, 20, 129-149. Henneman, III H.G., Schwab, D.P., Fossum, J.A. et Dyer, L.D. (1989) - Personnel/Human Resource Management, Boston, IRWIN, 4^e édition, 740p.
- Lawler, E.E (1971) - Pay and Organizational effectiveness: a psychological view, New York, Mac Graw - Hill.
- Locke, E.A. (1969) - What is job satisfaction ?, Organizational Behavior and Human Performance, 4, 309-336.
- Miceli, M.P. et Lane, M.C. (1991) - Antecedents of pay satisfaction: a review and extension, 235-309 in Rowland, K.M. et Ferris, G.R., Research in Personnel and Human Resources Management, 9, Greenwich, JAI Press, 412p.
- Norusis, M.J. (1985) - SPSS Advanced Statistics Guide, Chicago, McGraw-Hill Book Company, 75 -122.
- Poilpot-Rocaboy, G. (1993) - La satisfaction des individus à l'égard d'une dimension de la rémunération: le cas de la protection sociale complémentaire d'entreprise, 4^e Congrès de l'AGRH, Jouy-en-Josas.
- Poilpot-Rocaboy, G. (1994) - La protection sociale complémentaire d'entreprise : un outil de gestion des ressources humaines ? Analyse théorique et étude de perception, Thèse de Doctorat, non publiée, I.A.E. de l'Université de Poitiers.
- Roussel, P. (1992) - L'efficacité des rémunérations sur la motivation et la satisfaction au travail, Rapport FNEGE-AGRH.
- Roussel, P. (1993) - Des modèles de la satisfaction à l'égard du salaire: les modèles de la divergence", Actes du 3^eme Congrès de l'AGRH, Lille, 584-591.
- Sire, B. (1993) - Gestion stratégique des rémunérations, Paris, Liaisons.
- Thériault, R. (1983) - Gestion de la rémunération. Politiques et Pratiques efficaces et équitables, Montréal, Gaëtan Morin, 585p.
- Tomassone, R. (1988) - Comment interpréter les résultats d'une analyse factorielle discriminante, Paris, ITCF, 13 -26.